

جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سidi عقبة - بسكرة

Quality Work Life as an approach to improving the quality of health services, Field study at the Public Health Institution neighborly Sidi Oqba – Biskra

أحلام خان، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ahlem.khene@univ-biskra.dz

وسلة جغلو، جامعة محمد خيضر بسكرة، wassila.djaghbalou@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 29/06/2020

تاريخ القبول: 30/10/2019

تاريخ الاستلام: 30/09/2019

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الموظفين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سidi عقبة حول مستوى توفر جودة حياة وظيفية بالمؤسسة، وأثر ذلك في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث فسر متغير جودة الحياة الوظيفية (39.6%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية : جودة الحياة الوظيفية ؛ المؤسسات الصحية ؛ جودة الخدمات الصحية

تصنيف JEL : M12, I18

Abstract: This study aimed at identifying the perceptions of the staff of the public health institution neighborly Sidi Okba on the level of providing quality of work life, and this effect in improving the quality of health services provided. and the questionnaire was adopted as a study tool. The study reached a number of results, the most important of which is the impact of the quality of work life in improving the quality of health services provided.

keyword: Quality of work life; health institutions; quality of health services;

JEL classification code : M12, I18

1. مقدمة:

يعطي الوضع الصحي لأي مجتمع صورة واضحة عن مدى التطور الاقتصادي، الاجتماعي والثقافي، وهذا ما دفع الدول المتuelleة للتقدم والنمو إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الصحية، من خلال إعادة تشكيل الموارد البشرية في طابع أكثر قوّة و أكثر تجديد بما يتوافق و المردود القيمي للمورد البشري، فوجب على المؤسسات الصحية أن تجد من السياسات ما يبني الثقة بين إداراتها و العاملين فيها وغيرهم من المتعاملين معها، وأيضاً ما يوجد الاطمئنان لدى العاملين بعدم استغاء المنظمة عنهم أو إمكانية استبعادهم مستقبلاً.

في هذا الاتجاه بُرِزَ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية الداعم لإيجاد بيئة عمل صحية وآمنة، يتوافر فيها دعم ومشاركة ودمج الموارد البشرية في عمليات اتخاذ القرارات وحل المشكلات، والاهتمام بهم حتى خارج إطار بيئه العمل، ما يحقق التوازن بين الحياة العملية و الشخصية للعامل. لذا تعتبر جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الصحية أسلوباً ومنهجاً سليماً للارتفاع وتقديم خدمات صحية متميزة والاستفادة من الموارد المتاحة على أكمل وجه. ومن هنا فإن هذه الدراسة تهدف إلى البحث عن أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

1.1. إشكالية الدراسة:

إن تفعيل دور المورد البشري ضرورة ملحة تفرض نفسها على أي منظمة، باعتباره قوة للعمل، ولابد أن يحظى منها بكل الاهتمام والرعاية، فالمنظمة لن يكتب لمشروع تحسين خدماتها النجاح ما لم تتمي مواردها البشرية وتشبع حاجاتها، وذلك من خلال توفير الجودة في الحياة الوظيفية، حيث أن هذه الأخيرة تعد من الموضوعات الجديدة والمهمة في حقل الإدارة باعتبارها الأساس في بناء قوة عمل سليمة للوصول إلى تقديم خدمات صحية. وبناء على ما سبق جاءت إشكالية بحثنا على النحو التالي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة بولاية بسكرة؟

و تدرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- * ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة؟
- * ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة؟
- * ما أثر الجوانب التنظيمية والوظيفية (المتمثلة في تصميم العمل، الاستقرار والأمان الوظيفي وفرق العمل) في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة؟
- * ما أثر الجوانب المالية والاقتصادية للمنظمة (المتمثلة في نظام الأجر وفرص الترقى والتقدم الوظيفي) في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة؟
- * ما أثر الجوانب المادية والمعنوية (والمتمثلة في السلامة والصحة المهنية، التكامل الاجتماعي وتوازن الحياة الشخصية والوظيفية) في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة؟

2.1. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- * مستوى جودة الحياة الوظيفية ومدى تطبيق برامجها في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة.
- * مستوى تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة.
- * أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الجوانب التنظيمية والوظيفية، الجوانب المالية والاقتصادية والجوانب المادية والمعنوية) في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة.

3.1. فرضيات الدراسة: تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة.

ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- * يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب التنظيمية والوظيفية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة .
- * يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب المالية والاقتصادية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة.

* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب المادية والمعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة.

4.1. الدراسات السابقة:

* دراسة (Extrinsic and Intrinsic Determinants of :lewis et al,2001) **Quality of Work Life, leadership in Health Services**

اهتمت هذه الدراسة باختبار إذا ما كانت المحددات الداخلية (كمستوى المهارة، الاستقلالية، دعم الزملاء والمشرفين، وضوح الدور الوظيفي وال العلاقات التنظيمية) والخارجية (المرتب، المزايا المادية، سلامه وصحه بيئه العمل والعلاقات الاجتماعيه)، والمعلومات الشخصية (الجنس والحالة الوظيفية)، تتباين درجة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لسبع مؤسسات رعاية صحية كندية، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى القضاء على المشكلات الأساسية في بيئه العمل وتقليل الضغوط الواقعه على العاملين، وتقليل الصراعات التنظيمية، كما أن متذوي القرارات يركزون عند اهتمامهم بتحسين جودة الحياة الوظيفية على الخصائص الوظيفية (نظام الدفع، المزايا وأسلوب الإشراف)، وفي المقابل اهتمام أقل بتحسين استقلالية طاقم العمل وحرية تصرفه.

* دراسة (Quality of work life and mentorship :Janetta H Roos,2012) **in health services: magnetism**

أجرت هذه الدراسة على عدد من مؤسسات الرعاية الصحية في جنوب أفريقيا، حيث استهدفت دراسة نوعية حياة العمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية اعتماداً على أبعاد والتون لجودة الحياة الوظيفية وهي: التعويض المناسب والعادل، فرص الاستفادة وتطوير القدرات، والتفاعل الاجتماعي في محيط العمل، توفير بيئه عمل آمنه وصحية. وكان التركيز الرئيسي في هذه الدراسة على الممرضات. وقد توصلت الدراسة إلى:

* أن جودة حياة العمل للعاملين في مجال الصحة خاصة للممرضات ليست مواتية، وبالتالي ينبغي التحسين لضمان تقديم خدمة مناسبة للمرضى والمساعدة في تحقيق رؤية مستقبلية.

* تواجه القوى العاملة الصحية تحديات كبيرة في العمل والتوظيف، هذه التحديات تعزى إلى حد كبير إلى سياسات الاقتصاد الكلي ومستوى الموارد البشرية.

* يواجه العاملون العديد من التحديات، مثل الاستنزاف، والتغيب، وعبء العمل

2. جودة الحياة الوظيفية:

1.2. مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تعددت التعريفات المتعلقة بمصطلح جودة الحياة الوظيفية، واختلفت الآراء حوله باختلاف الباحثين، حيث عرفها Sherman, Bohlander & Snell (1996) على أنها "التغيرات التي تقوم بها المنظمة والتي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها، وهذه التغيرات تركز على البحث عن طرق أفضل لجعل بيئة العمل أكثر فائدة وبما يؤدي إلى تخفيف القلق والضغط لدى الأفراد." فهي بالنسبة لهم كل التغيرات التي تقوم بها المنظمة والتي تهدف إلى تحسين ظروف العمل مما يؤدي إلى خلق راحة واطمئنان لدى الفرد العامل. كما عرفاها Gibson, Ivancevich & Donnelly (1997) كذلك على أنها "فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة الموظفين وتقدم التغيرات في ثقافة المنظمة، وتحسين الجوانب الجسمانية والمعنوية للعاملين عن طريق إيجاد فرص النمو والتطور". (الرب، 2009، صفحة 297) هنا يعبر هؤلاء الباحثين عن جودة الحياة الوظيفية بوصفها فلسفة إدارية تهدف إلى حفظ كرامة الموظفين والتعديل في ثقافة المنظمة، والاهتمام بصحة وسلامة العامل من خلال تحقيق النمو والتقدم الوظيفي.

2.2 أبعاد جودة الحياة الوظيفية

أختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، أين ستعتمد في دراستنا على ثلاثة أبعاد رئيسية، مقسمة إلى عدة أبعاد فرعية، والتي نرى بأنها أكثر تأثيراً في مجتمع بحثنا.

أولاً/ الجوانب الوظيفية والتنظيمية للمنظمة: والمتمثلة في:

أ. تصميم الوظيفة: وهو الهيكلة المخططة الوعائية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل، حيث يساعد على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة، وترتيب المهام قيد التنفيذ، فهدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا، وفي نفس الوقت أيضاً تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد. (البلبيسي، 2012، صفحة 09)

ب. الاستقرار والأمان الوظيفي: هو بقاء الفرد في خدمة المنظمة لمدة أطول عن طوعية ورغبة دون تركها حين تتوفر لديه البدائل، وهو مرتبط بعامل الرضا عن العمل، سواء كانت اجتماعية، مادية أو نفسية. ومن مظاهر الاستقرار والأمان الوظيفي نجد: قلة الشكاوى، الراحة النفسية والانسجام مع جماعة العمل، قلة حوادث العمل، المواظبة على العمل والشعور بالأمان.

(المداني، 2014، صفحة 73)

ج. فرق العمل توصف فرق العمل على أنها قوة أدائية وحركية تطويرية مستمرة في البيئة التنظيمية، وتensem في دفع المنظمة نحو استيعاب التغيرات والتعامل مع التقنية وتطوير أساليب الأداء، والتخلص من العوائق التي تتخلل أنشطة المنظمة وتبني لها طرائق الجودة في أداء الخدمات على صعيد النوع والكم. (عفانة، 2013، صفحة 26)

ثانياً/ الجوانب المالية والاقتصادية للمنظمة: والمتمثلة في:

أ. نظام الأجر: تعد الأجر التي يحصل عليها العاملون في المنظمة بمثابة العوامل الدافع الذاتية، التي توفر الشعور الإيجابي لديهم وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي بما يدفعهم للمزيد من العمل لتحسين الإنتاجية وقليل حالة عدم الرضا والتمرد والإضراب عن العمل. (الجوبي، 2010، صفحة 37).

ب. فرص الترقى والتقدم الوظيفي: تتم الترقى في إطار الترقى الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفة، أو فرص التدريب، أو تعيينات اللجان أو المشاريع الخاصة، حيث تعمل المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خلال الترقى، مما يولد لدى الموظفين شعوراً قوياً بالولاء للمنظمة. (البلبيسي، 2012، صفحة 10)

ثالثاً/ الجوانب المادية والمعنوية للمنظمة: والمتمثلة في:

أ. السلامة والصحة المهنية: تعرف السلامة والصحة المهنية على أنها "مجموعة من الإجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين والحد من خطر الآلات والمعدات على الموظفين والمنشأة، وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد الموظفين على العمل". (المشاقبة، 2010، صفحة 23)

ب. التكامل الاجتماعي: يشمل هذا البعد تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يعطي للإدارة والأفراد

فيها الحرية المتكاملة بالعمل، إذ يشهد فيه أعضاء المنظمة دعم الجماعة والإحساس بها، وهو يمتد إلى ما وراء جماعة العمل مباشرة، إذ يقوم التكامل الاجتماعي في المنظمة على تشكيل أو تنظيم مجموعة من الأفراد يحكمون أنفسهم ذاتياً، ويسعون لحل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة. (صالح و العنزي، 2009، صفحة 54)

ج. توازن الحياة الشخصية والوظيفية: يعتبر توازن الحياة الشخصية والوظيفية من أكبر التحديات التي يواجهها العامل والمنظمة، فالموظف يواجه تحدياته في ثلبة الالتزامات الشخصية له ولعائلته، والمنظمة تواجه تحدياتها في ثلبة الموظف لواجباته في العمل وتحديد الأجر العادل الذي يلبي احتياجاتاته واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المنظمة بما يملك لها الحق في تحقيق أهدافها.

3. جودة الخدمات الصحية:

1.3. مفهوم جودة الخدمات الصحية:

حسب منظمة الصحة العالمية (OMS) جودة الخدمات الصحية هي "التماشي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، نسبة الوفيات، الإعاقة وسوء التغذية". (الطاعونة، 2003، صفحة 90)

أيضاً عرفت على أنها "مستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياساً بما كان عليه في مرحلة سابقة" (البكري، 2005، صفحة 199) كما أن جودة الخدمة الصحية تمثل "مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها (المرضى وغيرهم) على نحو نظامي وموضوعي، يساهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات العارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المنظمات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل كلفة ممكنة". (الطويل و آخرون، 2009، صفحة 07).

من خلال هذه التعريف نستنتج أن جودة الخدمات الصحية هي عبارة عن معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الصحية مع توقعات ومتطلبات المرضى.

2.3. أبعاد جودة الخدمات الصحية:

اتفق العديد من الكتاب والباحثين بشكل عام على أن أبعاد جودة الخدمات الصحية هي:

أولاً/ الملموسة: تشير الملموسة إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسة الخدمة من المبني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمؤسسة الصحية، وموقع الانتظار للمستفيد من الخدمة ووسائل الراحة والترفية مثل البرامج الطبية التقافية باستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي المرافق الصحية ونظافتها، ونمط النقاوة المستخدم وحداثة المعدات والأجهزة والأدوات الصحية ونظافة العاملين وهندامهم اللائق ومظهر الأثاث والديكور وجاذبية المستشفى والتصميم والتنظيم الداخلي لها. (البكري، 2005، صفحة 212)

ثانياً/ الاعتمادية: تشير إلى قدرة المنظمة الصحية على تقديم وأداء الخدمات الصحية بالجودة الموعودة للمستفيدين منها (المرضى والماراجعين للمنظمة الصحية) في الوقت المحدد وبموثوقية وبمطابقة ودقة عالية وثبات وبدون أخطاء ويمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن إعطاء الحلول الصحيحة للمشاكل المتوقعة والحرص على حل مشكلات المريض مما يعطي ذلك المستفيد إحساساً وثقة بأن حياته بين أيدي أمينة وأن ثقته في الأطباء والأخصائيين عالية من حيث الفحص والتشخيص والعلاج. (التطويل وآخرون، 2009، صفحة 16)

ثالثاً/ الاستجابة: يشير هذا البعد في مجال جودة الخدمات الصحية إلى أن العاملين في المنظمة الصحية قادرين على الاستجابة السريعة في جميع الأوقات للحالات المرضية والإصابات التي ترد إليها، فضلاً عن المبادرة السريعة لتقديم المساعدة للمستفيدين من خدمات المنظمة الصحية والإجابة السريعة على جميع استفساراتهم والشكاوي المقدمة من قبلهم وكذلك سرعة انجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند حاجتهم لها. (البكري، 2005، صفحة 212)

رابعاً/ الأمان: ويعني أن يشعر الفرد أنه دائماً تحت مظلة من الرعاية الصحية، لا يعلم متى سيحتاج إليها. ويعني كذلك تقليل مخاطر الإصابة بالعدوى والمضاعفات الجانبية سواء تعلق الأمر بمقدم الخدمة أو المستفيد منها. ويستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والتقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي ما يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدمها أو من كليهما. (الضمور و بوجاني، 2012، صفحة 80).

خامساً/ التعاطف: يشير هذا البعد إلى العلاقة والتفاعل بين مراجعى المنظمة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفنى والإداري والمحاسبي فيها، ويقصد به وجود الثقة والاحترام واللباقة واللطف والكىاسة والسرية والتقىم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدون منها (المرضى)، فضلاً عن أن التعاطف يضع مصلحة المرضى في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المنظمة الصحية. (الطوبل و آخرون، 2009، صفحة 18)

3.3. مساعدة جودة الحياة الوظيفية في تحسين الخدمات الصحية:

يتلقى العديد من الباحثين في مجال جودة الحياة الوظيفية على أن كفاءة المنظمة في تحقيق تحسين هذه الأخيرة يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهودها من حيث النمو والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المنظمة بتهيئة الجودة المناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً.

أولاً/ أثر جودة الجوانب الوظيفية والتنظيمية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية

أ. **أثر تصميم الوظيفة في تحسين جودة الخدمات الصحية:** يعطي تصميم الوظيفة في المؤسسة الصحية فرصاً لتحسين الأداء والجهود المقدمة من قبل العاملين فيها، حيث تساهمن محتويات الوظيفة في تدني الأداء إذا كانت مملة أو تفوق قدرات ومهارات الموظف أو تحتوي على مهام غير مناسبة أو غير ضرورية، ومن أجل تقليل الرتابة والملل الذي يشعر به الموظف لابد من تصميم وظائف تتسم بالأهمية والتتنوع والتحدي والثراء من وجهة نظر شاغليها، حتى يشعر الموظف بأهمية وقيمة دوره في المؤسسة، مما يدفعه لأن يقدم أفضل ما لديه من مهارات وقدرات، وبالتالي التحسين في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ب. **أثر الاستقرار والأمان الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية:** يعد الاستقرار والأمان الوظيفي في المؤسسة الصحية عنصراً وعامل نجاح جوهري، لأنه يخلق جو الولاء والانتماء لدى الموظفين تجاه مؤسستهم مما يدفعهم إلى الإبداع والتطوير في أعمالهم وبذل قصارى جدهم في تحقيق الأهداف مما يحقق نجاحها وتطورها واستمراريتها، وبالتالي بقائهم في أعمالهم، وأداء مهامهم بروح معنوية عالية وتقديم خدمات صحية جيدة.

ج. **أثر فرق العمل في تحسين جودة الخدمات الصحية:** تعتمد منظمات الرعاية الصحية إلى حد كبير على فرق العمل في أداء مهامها والتي يجب أن تعمل بتناجم وتعاون لضمان تقديم

خدمات صحية جيدة، ورغم ذلك نجد درجة عالية من النزاع والخلاف والارتكاك والغموض بين مجموعات العمل داخل هذه المنظمات في عالم الواقع، مما ينعكس سلباً على فاعلية المجموعات وعلى قدرتها على المشاركة الفعالة في عملية التغيير. فيظهر أثر هذا البعد في جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال زيادة إنتاجية فرق العمل والتي تستعمل بشكل واسع في المؤسسات الصحية، وفي زيادة وضوح الدور المتوقع وتغيير سلوك الدور عند الحاجة، كذلك زيادة المرونة في عملية اتخاذ القرارات وتوسيع قاعدة المشاركة في السلطة وتعزيز المشاركة بين أعضاء الفرق.

ثانياً/ أثر جودة الجوانب المالية والاقتصادية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية

أ. **أثر نظام الأجر في تحسين جودة الخدمات الصحية:** تؤدي الأجر والمكافآت دوراً مهماً في حفز العاملين بالمؤسسة الصحية على العمل وتزيد من دافعيتهم وانتمائهم الوظيفي وبالتالي زيادة إنتاجيتهم، فهي تعد من العوامل المهمة الواجب توافرها لأي جهد منظم يهدف إلى تحقيق مستوى عال من الأداء، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ب. **أثر فرص الترقى والتقدم الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية:** هناك علاقة إيجابية بين السياسات التنظيمية السائدة في المنظمة وال المتعلقة بفرص التقدم الوظيفي وبين جودة الخدمات الصحية، إذ أن نظم الترقية والتقدم الوظيفي التي تقدمها المؤسسة الصحية تشجع على زيادة حماس العاملين فيها وإقبالهم نحو عملهم بكل فخر ورضا، وبالتالي يزيد عطاوهم وإنجذبوا إلى وظائفهم وجودة خدماتهم، وبزيادة تمسكهم في عملهم، وهذا يعطيهم إحساساً بالسعادة وإحساساً إيجابياً نحو الحياة بصورة عامة، مما يتتيح الفرصة لإبرازهم لمهماتهم وقدراتهم وبالتالي تقديم خدمات صحية ذات جودة.

ثالثاً/ أثر جودة الجوانب المادية والمعنوية في تحسين جودة الخدمات الصحية

أ. **أثر السلامة والصحة المهنية في تحسين جودة الخدمات الصحية:** تؤثر ظروف العمل داخل المؤسسة الصحية على درجة تقبل عامليها لبيئة عملهم، حيث أن إيجاد بيئة عمل تتسم بسلامة وصحة مهنية وذات جودة عالية يزيد من إنتاجيتهم ودورها في التفوق والتميز على الآخرين يجعل من هذه البيئة مصدر رغبة العاملين، ومن ثم يؤدي إلى تقديم العاملين لخدمات صحية أكثر جودة.

بـ. أثر التكامل الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الصحية: إن توطيد العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة الصحية يتوقف على درجة تقضيل الفرد للانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه، كما تسعى إدارة المؤسسة نحو تحقيق مناخ تنظيمي يتسق بعلاقة تحكمها الثقة المتبادلة والاحترام والصداقة والحرية فيما بين الزملاء وبينهم وبين رئيسهم، وهذا ينعكس بالضرورة على تقييم الفرد العامل لأحسن ما لديه من أداء، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

جـ. أثر توازن الحياة الشخصية والوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية: تقع مسؤولية تحقيق هذا الأخير تقع على عاتق المنظمة والأفراد على حد سواء، فمسؤولية المؤسسة الصحية تجاه هذا التوازن تتوقف على الاستراتيجيات والسياسات والبرامج التي تעדتها لهذا الغرض، كذلك مسؤولية العمال اتجاه هذا التوازن تتوقف على قدرتهم في القيام بالتزاماتهم الشخصية والعائلية، دون أن ينعكس ذلك سلباً على مسؤوليتهم الخاصة بالعمل وعلى مستوى خدماتهم الصحية المقدمة، إذن فإن تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية يؤدي إلى تعزيز أداء وإنجازية المؤسسة وبالتالي تقديم خدمات صحية ذات جودة.

4. منهجية الدراسة:

1.4. مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة ببسكرة، حيث أن مجتمع الدراسة قد بلغ (639) فرداً، وبلغت عينة الدراسة (150) موظفاً، وقد شملت هذه العينة الموظفين الإداريين، الطبيين، شبه الطبيين والعمال المهنئين، وتم توزيع الاستبيانات عليهم جميعاً، وقد تم استرجاع ما مجمله (130) استبياناً، وبعد فحصها تم استبعاد (02) استبياناً و ذلك نظراً لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة، وبهذا يصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (128).

2.4. أداة البحث: بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع قمنا بتصميم استبيان ل لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث، حيث تم تقسيمه إلى قسمين:

القسم الأول: البيانات العامة المتعلقة بعينة البحث وتتكون من أربع فقرات.

القسم الثاني: وينقسم إلى محورين: الأول خاص بجودة الحياة الوظيفية وأبعادها المختلفة وتحتضم (32) عبارة، أما المحور الثاني خاص بجودة الخدمات الصحية ويحتضن (21)

عبارة. وقد تم اعتماد مقياس للإجابة يتراوح من (1 إلى 5) و الذي يدعى بسلم ليكرت الخماسي، بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الآراء نحو الموافقة التامة.

3.4. ثبات وصدق أداة البحث

أولاً: ثبات أداة البحث: تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ"، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول 1: نتائج معاملات الثبات والصدق

المعارض	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	عدد العبارات	المحور
0.951	0.905	32	جودة الحياة الوظيفية
0.970	0.942	21	جودة الخدمات الصحية
0.973	0.947	53	الاستبانة ككل

المصدر: من إعداد الباحثان بالأعتماد على برنامج spss.v17

من خلال الجدول يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" بلغت قيمته (0.947) وهي قيمة مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث، وكذلك كانت القيمة لمتغيري البحث مرتفعة أيضاً ومناسبة لأغراض البحث، وهو ما يدل على أن الاستمارة تتميز بالثبات، أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

ثانياً: صدق أداة البحث: تم حساب معامل صدق المحك من خلالأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" و ذلك كما هو موضح في الجدول، إذ بلغ معامل الصدق الكلي لأداة البحث ما قيمته (0.973) وهو معامل يدل على صدق أداة البحث وهو مرتفع جداً ومناسب لأهداف هذا الأخير، هذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لمحاور البحث، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات الاستبيان هي صادقة لما وضعت لقياسه.

4.4. تحليل محاور الاستبانة

أولاً: تحليل محور جودة الحياة الوظيفية: من أجل التعرف على اتجاهات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور ومن ثم

الإجابة على السؤال التالي: "ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة؟" لذا سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول 2: نتائج تحليل اتجاهات المبحوثين حول محور جودة الحياة الوظيفية.

البعد	جودة الحياة الوظيفية	الجوانب المادية والمعنوية	الجانب المالية والاقتصادية	الجانب الوظيفية والتنظيمية	المتوسط الحسابي	الأحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
الجانب الوظيفية والتنظيمية	3,72	3,08	2,61	0,717	0,771	0,851	1	مرتفع
الجانب المالية والاقتصادية	3,20	3,08	2,61	0,620	0,771	0,851	3	متوسط
الجوانب المادية والمعنوية	3,20	3,08	3,08		0,771	0,717	2	متوسط
جودة الحياة الوظيفية	3,20	3,08	3,08		0,620	0,851	1	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج spss.v17

من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "الجوانب الوظيفية والتنظيمية" للمنظمة جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا بعد (3,72) بانحراف معياري (0,717)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكار特 (5-3.66) والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المرتفع، أي أن أفراد العينة موافقين على تحقق الأبعاد المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية في المنظمة، حيث أن العبارات المتعلقة ببعد تصميم الوظيفة اتجهت كلها نحو المستوى المرتفع، ويعود ذلك لكون المؤسسة تخضع لقانون الوظيف العمومي، والذي يقوم بتحديد محتوى العمل من متطلبات و أهداف بشكل واضح وصريح، مما يجعل أغلب أفراد العينة راضين عن ما يقدم لهم من فرص لاكتساب خبرات ومهارات جديدة ، في حين اتجهت كل العبارات المتعلقة ببعد الاستقرار والأمان الوظيفي نحو المستوى المتوسط، أما بالنسبة لبعد فرق العمل فاتجهت فيه الآراء إلى مستوى مرتفع.

في حين جاء بعد "الجوانب المادية والمعنوية" للمنظمة بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا بعد (3,08) بانحراف معياري (0,771)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكار特 (3.66-2.33) والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط.

كما نلاحظ أن بعد "الجوانب المالية والاقتصادية" للمنظمة قد جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا

البعد (2,61) بانحراف معياري (0,851)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت (3.66-2.33)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط بمتوسط حسابي يتراوح بين (2.34) و (2.99)، أي أنهم غير واضحين وغير مقتنعين وغير قادرين على الإفصاح عن آرائهم بشفافية فيما يخص هذه الأبعاد التي تبدو نوعاً ما أبعاداً حساسة والتي تمس نظام الأجر والترقيات في المؤسسة، ذلك أن الموظفين غير موافقين على عدالة سياسة الترقية في المؤسسة إن كانت هناك ترقية أصلاً حسب آراء أفراد العينة.

ثانياً: تحليل محور جودة الخدمات الصحية: من أجل التعرف على اتجاهات المبحوثين حول جودة الخدمات الصحية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور للإجابة على السؤال التالي: "ما هو مستوى توفر جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة؟" لذا سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة فيما يلي:

الجدول 3: نتائج تحليل اتجاهات آراء المبحوثين حول أبعاد جودة الخدمات الصحية

البعد	جودة الخدمات الصحية	التعاطف	الأمان	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسيّة	البعد	
المتوسط	3,38	3,58	3,35	3,47	3,14	0,943	0,883	المتوسط
المتوسط	3,35	3,35	3,35	3,14	1,015	0,823	3	الأهمية
المتوسط	3,35	3,35	3,35	3,14	1,015	0,823	3	المتوسط
المتوسط	3,35	3,35	3,35	3,14	1,015	0,823	3	المتوسط
المتوسط	3,35	3,35	3,35	3,14	1,015	0,823	3	المتوسط
المتوسط	3,35	3,35	3,35	3,14	1,015	0,823	3	المتوسط
المتوسط	3,35	3,35	3,35	3,14	1,015	0,823	3	المتوسط

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V17

من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "الملموسيّة" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا بعد (3,35) بانحراف معياري (0,823)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت (3.66-2.33)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. وقد جاء بعد "الاعتمادية" بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا بعد (3,14) بانحراف معياري (1,015)، وهو

متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت ، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. كما جاء بعد "الاستجابة" بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,47) بانحراف معياري (0,883)، و هو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت، و الذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط، أما بعد "الأمان" فقد جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,35) بانحراف معياري (0,943)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. بينما جاء بعد "التعاطف" بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,58) بانحراف معياري (1,002)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكارت، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المتوسط.

5. اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة وتفسير النتائج:

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار مثلاً بيئته الجدول المولاي:

الجدول 4: نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة F	المحسوبة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,000*	82,445	30,508	1	30,508	الانحدار
		0,370	126	46,625	الخطأ
			127	77,134	المجموع الدوري

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V17

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

معامل التحديد (R^2) = 0,396

معامل الارتباط (R) = 0,629^a

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (82,445) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وبناءً على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة، أين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول 5: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة

R2	(R)	(F)	مستوى الدلالة	(T)	(B)	المتغير المستقل X
0,396	0,629	82,44	0,000*	9,080	0,790	جودة الحياة الوظيفية
0,180	0,425	27,70	0,000*	5,26	0,461	الجوانب التنظيمية
0,178	0,422	27,34	0,000*	5,22	0,386	الجوانب المالية والاقتصادية
0,413	0,642	88,53	0,000*	9,40	0,649	الجوانب المادية والمعنوية

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V17

من خلال الجدول يتضح لنا ما يلي:

* وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية في المتغير التابع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (82,44) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، إضافة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرين بنسبة (0,629) حيث أن متغير جودة الحياة الوظيفية يفسر ما نسبته (39.6%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات الصحية، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة

إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة عند مستوى الدلالة **0.05**.

* وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة **(0.05)** للجانب التنظيمية والوظيفية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة، هذا ما دعمته قيمة **(F)** المحسوبة البالغة **(27,70)** بمستوى دلالة **(0.000)** وهو أقل من **(0.05)**، إضافة إلى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة **(0,425)** حيث أن بعد "الجانب التنظيمية والوظيفية" للمنظمة يفسر ما نسبته **(18 %)** من التباين الحاصل في جودة الخدمات الصحية، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للجانب التنظيمية والوظيفية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة عند مستوى الدلالة **0.05**. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن التصميم الجيد للوظيفة يجعل الموظف يشعر بأهمية وقيمة دوره بالمؤسسة، مما يدفعه لأن يبذل قصارى جهده في تحقيق أهداف المؤسسة، أيضاً توفر الاستقرار والأمان الوظيفي يخلق جواً من الانتماء وولاء الأفراد تجاه مؤسساتهم، مما يدفعهم لأن يقدموا أفضل ما لديهم من قدرات، وتدعى المؤسسة من خلال العمل ضمن فريق إلى تكافف وتعاون وتتاغم جهود الأفراد مما يساهم في رفع قدراتهم ومجهوداتهم المبذولة في المهام التي يقومون بها.

* وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة **(0.05)** للجانب المالية والاقتصادية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة، هذا ما دعمته قيمة **(F)** المحسوبة البالغة **(27,34)** بمستوى دلالة **(0.000)** وهو أقل من **(0.05)**، إضافة إلى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة **(0,422)** حيث أن بعد "الجانب المالية والاقتصادية" للمنظمة يفسر ما نسبته **(17.8 %)** من التباين الحاصل في جودة الخدمات الصحية، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للجانب المالية والاقتصادية" للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة عند مستوى الدلالة **0.05**. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أي زيادة قد تمس نظام الأجراء والمكافآت تساهم في رفع

مستوى أداء العاملين، حيث كلما ارتفعت الأجرور زاد ذلك من درجة تناسبها مع الجهد المبذول و المهام الكثيرة التي يقومون بها، كما أن ذلك يرفع من قدرتهم الشرائية ويصبحون أكثر قدرة على سد احتياجاتهم و تلبية طموحاتهم و مسؤولياتهم مما يعزز من استمرارهم في العمل وزيادة دافعيتهم نحو تحسين أدائهم والإبداع فيه، كما أن نظم الترقية والتقدم الوظيفي تشجع الموظفين على تمسكهم بعملهم مما يجعلهم يظهرون جوهر قدراتهم عند أدائهم لمهامهم.

* وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للجوانب المادية والمعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (88,53) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، إضافة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرين بنسبة (0,642) حيث أن بعد "الجوانب المادية والمعنوية" للمنظمة يفسر ما نسبته (41.3 %) من التباين الحاصل في جودة الخدمات الصحية، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للجوانب المادية والمعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة عند مستوى الدلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن توفير المؤسسة لبيئة عمل ملائمة لموظفيها تساعده على العمل من حيث الإضاءة، التهوية، الضوضاء، الأمان والراحة وغيرها تؤدي إلى شعور الأفراد بالارتباط النفسي اتجاه العمل، وبالتالي تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، كما أن حرص الإدارة على فتح قنوات التواصل وال الحوار والتعامل باحترام وتقدير بين جماعة العمل، بالإضافة إلى إعطاء أهمية للأفراد ولمتطلباتهم ومصالحهم الشخصية ينعكس بالإيجاب على أدائهم.

6. الخاتمة:

تسعى المؤسسات الصحية بصفة دائمة إلى الارتفاع بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها وذلك لما له من أثر على رفع مستوى أداء الرعاية الصحية المقدمة، لعل من أهم السبل التنظيمية التي تدعم هذا الجانب الاهتمام بالمورد البشري العامل بها، وهذا ما لمسناه من خلال دراستنا الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة. حيث توصلنا إلى النتائج التالية:
* تصورات المبحوثين حول مستوى المتغيرين: جودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة اتجهت نحو المستوى المتوسط وفقاً لمقياس البحث.

- * وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية محل الدراسة، كما أن هناك علاقة ارتباط قوية بين هذين المتغيرين.
- * وجود أثر للجوانب التنظيمية والوظيفية والجوانب المالية والاقتصادية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة، كما أن هناك علاقة ارتباط متوسطة لكل من هذين البعدين مع المتغير التابع.
- * وجود أثر للجوانب المادية والمعنوية للمنظمة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدى عقبة، كما أن هناك علاقة ارتباط قوية بين هذين المتغيرين. وعلى ضوء ما خلص إليه البحث من نتائج يمكن اقتراح مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي :
- * ضرورة توفير إدارة المؤسسة لظروف العمل المناسبة حتى تحوز على رضا الموظفين لأن ذلك سينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمة الصحية المقدمة.
- * ضرورة الاهتمام بالتكامل الاجتماعي داخل المؤسسة بين الرئيس والمرؤوسين، وكذلك العلاقات بين الزملاء لأن ذلك يشجع على خلق مناخ من التعاون بين الموظفين.
- * إعادة النظر في سلم الأجر خاصه بالنسبة للموظفين الإداريين والمهنيين.
- * مراعاة الحياة الشخصية لموظفي المؤسسة.
- * ضمان الأمن والسلامة المهنية للموظفين عند تأدية مهامهم.
- * تفعيل أنظمة الترقية وبنائها على أسس عادلة، وجعل معايير الترقية المتتبعة أكثر وضوحاً وشفافية لكل موظفي المؤسسة، والحرص على ترقية ذوي الاستحقاق في الوقت المحدد.
- * تقدير المجهودات المبذولة من قبل الموظفين الملزمين بأداء واجباتهم بكفاءة، من خلال تشجيعهم والاعتراف بكتابتهم و مكافأتهم قدر المستطاع، حتى ولو لم ينص قانون الوظيف العمومي على ذلك.
- * تخصيص سجل خاص بمقترنات وانشغالات العاملين على مستوى المؤسسة، مع إمكانية وضع مكتب خاص بجودة الخدمة الصحية يشرف على تسييره موظفون ذوي كفاءة وخبرة.

7. قائمة المراجع:

✓ المؤلفات:

- أحمد علي صالح، و سعد علي العنزي. (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ناصر ياسر البكري. (2005). إدارة المستشفى. الأردن: دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- سيد محمد جاد الرب. (2009). استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء، الاطر المنهجية والتطبيقات العملية. مصر: مطبعة العشري.
- علي أحمد المشاقبة. (2010). السلامة والصحة المهنية في إدارة المستودعات. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

✓ المقالات:

- أكرم أحمد الطويل، و آخرون. (2009). إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية-دراسة في مجموعة مختارة من مستشفى في محافظة نينوى. مجلة الموصل، العدد 4 .
- محمد الطعامة. (2003). إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي-حالة وزارة الصحة. مجلة أبحاث البريموك، المجلد 17 ، العدد 1، منشورات جامعة البريموك، أربيل، الأردن .
- هاني حامد الضمور، و جناة بوقجاني. (2012). أثر جودة الخدمات الصحية في درجة ولاء المرضى في مستشفى الجامعة الأردنية. مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السابع والعشرين، العدد الثالث .

✓ الرسائل:

- أسامة زياد يوسف البليسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة . غزة، فلسطين: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.
- حجاج المداني. (2014/2015). القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي -دراسة ميدانية على عينة من إداريي جامعة عمار ثليجي بالأغواط . رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل.
- حسن مروان عفانة. (2013). التكين الإداري وعلاقته بفاعلية فرق العمل في المؤسسات الأهلية الدولية بقطاع غزة. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر.
- علياء سعيد عباس الجوفي. (2010). تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالمي للمنظمات، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الجهاز المركزي للتحقيقات والسيطرة النوعية. بغداد: رسالة ماجستير علوم في الإدارة العام.